表 1

個案數字

		報告年度[#]				
		03/04	04/05	05/06	06/07	07/08
(A)	**接到的查詢**	12,552	11,742	14,633	15,626	12,169
(B)	**接到的投訴**[@]	4,661	4,654	4,266	5,606	4,987
(C)	**由上年度轉入的投訴**	772	1,088	719	676	942
(D)	**須處理的投訴 = (B) + (C)**	5,433	5,742	4,985	6,282	5,929
(E)	**已處理並終結的投訴**	4,345	5,023	4,309	5,340	4,644
	初步查訊後終結的投訴	1,834	1,873	1,758	1,643	1,938
	轉介被投訴部門／機構回覆後終結(「現處計劃」)	203	209	185	143	81
	提供協助／作出澄清後終結	1,631	1,664	1,573	1,500	1,857
	全面調查後終結的投訴	284	125	55	71	38
	— 投訴已撤回／中止調查	6	0	2	0	1
	— 成立	14	31	13	15	10
	— 部分成立	24	46	14	16	12
	— 不成立	236	45	26	39	14
	— 未有定論 ^	1	0	0	0	0
	— 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處	3	3	0	1	1
	調解後終結的投訴	7	6	12	2(6)*	1(3)*
	評審後決定無須調查的投訴	1,892	1,948	1,113	2,385	1,246
	— 受條文所限不得調查	1,259	1,132	351	394	375
	— 不在本署職權範圍內	633	816	762	1,991	871
	不予跟進的投訴	-	-	1,371	1,239	1,421
	— 中止調查	328	1,071	137	57	436
	— 投訴已撤回			147	164	157
	— 不予繼續處理[@]	-	-	1,087	1,018	828
(F)	**已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)**	80%	88%	86%	85%	78.3%
(G)	**轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)**	1,088	719	676	942	1,285
(H)	**已完成的直接調查數目**	5	5	4	4	4
(I)	**已擬備的直查審研報告數目**	5	6	6	5	2

[#] 報告年度自每年4月1日至翌年3月31日。
[@] 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投訴」，請參閱「用語詞彙」。
^ 前稱「未能就投訴是否成立作出定論」。
* 本署亦曾就三宗個案嘗試進行調解，但投訴人及／或所涉機構不同意。